Commissie Bijzondere Situaties

# Jaarverslag 2014



# Voorwoord

Op 15 april 2014 is de Commissie Bijzondere Situaties officieel gestart, samen met een team van casemanagers en deskundigen. Het is een kort jaar geweest met iets meer dan acht maanden voor de boeg. Er is sindsdien ontzettend hard gewerkt. Niet alleen door de commissieleden maar vooral ook door de mensen die zich hebben ingezet om snel hulp te bieden in de meest dringende gevallen. In het zoeken naar de oplossingen daarin, gaan wij steeds uit van de unieke individuele situatie. Want in de praktijk is niet één daarvan hetzelfde. Daarom zijn er verschillende vormen van hulp geboden voor uiteenlopende problemen. Waarbij het uitgangspunt altijd is: mensen moeten uiteindelijk op eigen kracht weer verder kunnen.

Het was ook een jaar van realiteitszin, waarbij de schrijnende situaties een gezicht kregen. Mensen bij wie alle overige regelingen niets hebben opgeleverd en die vaak echt aan het eind van hun Latijn zijn. Daaruit blijkt des te meer hoe noodzakelijk de regeling Bijzondere Situaties is. Voor een aantal hebben wij inmiddels passende oplossingen of tussenoplossingen gerealiseerd. Er is nog flink wat werk aan de winkel, maar met de aandacht, vaart en grondigheid waarmee de situaties momenteel worden behandeld, heb ik daar alle vertrouwen in.

Het is een jaar waar ik, samen met mijn medecommissieleden, in tevredenheid op terugkijk. We hebben daadwerkelijk iets kunnen betekenen binnen onze regio en zullen dat ook in 2015 blijven doen. Met dezelfde werkwijze en dynamiek blijven wij ons inzetten om de individuele schrijnende gevallen effectief op te lossen.
Met een buiging naar onze casemanagers, die met hun 'voeten in het veld' staan en het zo broodnodige contact leggen. En naar de betrokken bewoners in het aardbevingsgebied, want waar wij ons als Commissie op regelmatige basis mee bezig houden, is voor hen dagelijkse realiteit.

Jos Aartsen
*Voorzitter Commissie Bijzondere Situaties*

De Commissie Bijzondere Situaties van start tot nu

# Gerealiseerd & bereikt in 2014

**22 januari** **De Kamerbrief van Minister Kamp**

Minister Kamp laat per brief aan de Tweede Kamer weten noodhulp te zullen organiseren *'voor de meest schrijnende gevallen in Groningen naar aanleiding van de problematiek rond gaswinning en aardbevingen'*. Hij draagt daarin aan dat de NAM hiervoor een fonds van 15 miljoen euro beschikbaar stelt. Wat betreft de uitvoering stelt hij dat er *'in overleg met de provincie, een drietal deskundigen moet worden aangesteld die alvast de door burgemeesters in het gebied en de Onafhankelijk Raadsman aangegeven meest schrijnende gevallen zullen bekijken en beoordelen'*.

**1e week februari** **Beoogde commissieleden benaderd**

De beoogde commissieleden worden aangezocht en de beoogd secretaris wordt gevraagd hierbij aan te sluiten.

**17 februari** **De eerste ontmoeting**

Tijdens een bijeenkomst in het Provinciehuis komen de commissieleden, de secretaris, de Onafhankelijk Raadsman en een vertegenwoordiger van de NAM voor het eerst bijeen.

**5 maart** **Uit de startblokken: het werkmodel**

De commissie voert haar eerste overleg. De leden gaan direct uit de startblokken om het werkmodel vorm te geven. De opdracht aan de commissie luidt: bedenk hoe bijzondere situaties kunnen worden beoordeeld en behandeld. Het is een start vanaf het nulpunt. Om goed inzicht te krijgen in de problematiek, behandelen de commissieleden verschillende anonieme casussen.
Het werkmodel is 15 april onderbouwd, uitgewerkt en klaar om in praktijk te brengen.

**1e week april** **Werven van casemanagers**

De werving van de casemanagers gaat van start. Twee weken later worden tien goed gekwalificeerde professionals aangesteld.

**1e week april** **Selecteren van deskundigen**

Beoogd deskundigen worden aangezocht voor de beoordeling van de financiële, psychische en medische aspecten die aan de orde zullen komen. Op 15 april zijn deze deskundigen beschikbaar en gereed om ingezet te worden.

**2e week april** **Eerste situaties worden aangemeld**

De eerste aanmeldingen (plm. 30) komen binnen via de burgemeesters en Onafhankelijk Raadsman. Dit zijn situaties die bij voornoemden reeds 'op het bureau' lagen.

**15 april** **Communicatiemiddelen gereed**

Binnen enkele weken zijn een website, folder en intakeformulieren gerealiseerd. De werkwijze van de Commissie is bij de officiële start op 15 april vindbaar en inzichtelijk voor ieder.

**15 april & verder** **Aanvragen komen binnen**

De aanvragen komen vanaf 15 april gestaag binnen, in iets opwaartse lijn. Na de zomer neemt dit aantal iets af.

**16 april** **Casemanagers gaan aan de slag**

De casemanagers gaan vanaf het officiële begin direct van start. Allen pakken ze een aantal aanvragen op en beginnen met de huisbezoeken.

**7 mei** **Eerste inhoudelijke behandeling door Commissie**

De Commissie komt bijeen voor de eerste inhoudelijke behandeling van de aanvragen c.q. adviezen.

**3 juni** **Eerste aanvragen opgelost**

De eerste aanvragen worden opgelost, de desbetreffende dossiers kunnen worden gesloten.

**Juli - augustus** **Tekort aan casemanagers**

In de zomervakantie loopt de wachttijd tussen de aanmelding en het eerste bezoek van de casemanager op. Dit komt door een groter aantal aanmeldingen dan de huidige bezetting aan casemanagers kan behappen. In de zomervakantie blijkt het lastig hiervoor nieuwe mensen te werven.

**Augustus - september** **Team casemanagers weer op sterkte**

Nieuwe casemanagers worden geworven en aangesteld. Daarmee wordt het een team van 27 man en vrouw sterk. De wachttijd loopt terug naar 'geen'.

**26 november** **25 aanvragen afgesloten**

De teller van het aantal afgehandelde aanvragen staat op 25. Daarmee is ongeveer een kwart van de aanvragen behandeld en afgesloten.

**Structureel**

1. Driewekelijks vindt het casemanagersoverleg plaats. Situaties worden doorgesproken in het licht van de werkwijze van de Commissie, er worden voorstellen gedaan voor kwaliteitsverbetering alsmede is er ruimte voor intervisie en supervisie.
2. Drie- tot vierwekelijks komt de Commissie bijeen om beslissingen te nemen ten aanzien van de aanvragen en adviezen.
3. De Commissie houdt de Dialoogtafel op de hoogte van de stand van zaken middels een kwartaalnotitie. Over de generieke problematiek is in dezen een voorstel gedaan.
4. De Commissie praat de burgemeesters bij over de stand van zaken en bevindingen.

**Incidenteel**

5. Eenmalig heeft een overleg plaatsgevonden met de woningbouwverenigingen en makelaars.
6. Medewerkers van de NAM geven uitleg over de regelingen aan de casemanagers.

# Inhoudsopgave

# 1. Aanleiding & Inleiding

## 1.1 Regeling Bijzondere Situaties

De aardbevingen zoals die voorkomen in het Groninger gaswinningsgebied, hebben een grote impact op de bewoners en kunnen ingrijpende gevolgen hebben op hun leven. In meerdere opzichten. Voor hen bestaan verschillende compensatieregelingen, bijvoorbeeld voor de schade die is ontstaan aan hun woning. Maar soms is er sprake van een bijzondere situatie, waar extra problemen spelen die door de compensatieregelingen onvoldoende worden opgelost. Het gaat dan vaak om een stapeling van problemen: medische, psychische en/of sociale problemen, soms ook economische problemen, waardoor de schadeproblemen van het huis de druppel wordt die de emmer doet overlopen.
Het gaat hierbij om bijzondere individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen en waar dringend hulp nodig is. Hiervoor is de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. Minister Kamp van Economische Zaken heeft de NAM verzocht 15 miljoen euro beschikbaar te stellen om deze regeling uit te kunnen voeren. Een regeling die dient als vangnet voor de meest schrijnende persoonlijke situaties in de komende jaren.

## 1.2 Commissie Bijzondere Situaties

Om op objectieve wijze uitvoering aan de regeling Bijzondere Situaties te kunnen geven, heeft Minister Kamp de NAM gevraagd een onafhankelijke commissie in te stellen. Deze Commissie Bijzondere Situaties is half april 2014 van start gegaan en is vanaf het eerste moment als onafhankelijke instantie werkzaam.

De Commissie Bijzondere Situaties is verantwoordelijk voor de uitvoering van voornoemde regeling. Zij beoordeelt de aanvragen voor deze regeling, bepaalt welke extra hulp geboden kan c.q. moet worden en neemt daarin (voor de NAM) bindende besluiten. De geboden ondersteuning kan variëren van het inschakelen van praktische hulp tot het toekennen van een financiële vergoeding.

De Commissie Bijzondere Situaties is samengesteld uit een drietal leden die een maatschappelijke positie in de regio bekleden en zich daarnaast betrokken voelen bij en zich willen inzetten voor de gevolgen van de problematiek die de aardbevingen in Groningen met zich meebrengen. Naast deze drie leden weet de Commissie zich versterkt met een adviserend lid (de Onafhankelijk Raadsman) en een secretaris.
Ook is aan de Commissie een team van casemanagers en deskundigen verbonden. Deze professionals in de maatschappelijke hulp- en dienstverlening bezoeken de aanvragers, onderhouden het persoonlijke contact met betrokkenen, verzamelen de nodige informatie en stellen een zo objectief mogelijke rapportage op.

## 1.3 Samenstelling van de Commissie Bijzondere Situaties

***Voorzitter***
*Dhr. J.F.M. Aartsen,*
Voorzitter Raad van Bestuur UMCG

***Leden***
*Mevr. E. ten Brink-de Vries*
Directeur van de intergemeentelijke sociale dienst van Delfzijl, Appingedam en Loppersum en voorzitter van de Raad van Commissarissen van de woningcorporatie Wold en Waard in het Westerkwartier

*Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt*
Directeur NL projecten BV en vice-voorzitter Raad van Commissarissen woningcorporatie Lefier, alsmede lid Raad van Toezicht van Interzorg, De Zijlen, Noorderpoort en Biblionet Groningen

***Adviserend lid***
*Dhr. L.J. Klaassen*
Onafhankelijk Raadsman schadeafhandeling gaswinning Groningen en voorzitter College van Bestuur Stenden Hogeschool

***Secretaris***
*Dhr. S. Benus*

***Ondersteuning***
*Mevr. J.A.J. Zoer*
*Mevr. M.V. Hulscher*
*Mevr. G.W.A. Hingstman*


*Dhr. J.F.M. Aartsen*


*Mevr. E. ten Brink-de Vries*


*Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt*

## 1.4 Jaarverslag 2014

De Commissie Bijzondere Situaties is inmiddels bijna negen maanden operationeel en ziet het als haar maatschappelijke taak én hecht er waarde aan, aan het begin van 2015 haar bevindingen tot nu toe te delen.
In het voorliggend jaarverslag leest u achtereenvolgens (1) hoe de Commissie is gestart, (2) welke uitgangspunten en werkwijze de Commissie hanteert, (3) hoeveel aanvragen zijn binnengekomen en behandeld, (4) welke vormen van hulp tot nu toe zijn geboden en (5) tot welke bevindingen de leden komen waar het gaat om een observatie van de schrijnende situaties in het algemeen.

# 2. Start, uitgangspunten & werkwijze van de Commissie

## 2.1 Start van de Commissie Bijzondere Situaties

De Commissie Bijzondere Situaties is officieel operationeel sinds 15 april 2014. Sinds die datum (1) zijn de gemeenten in het betreffende gebied in gezamenlijk overleg gefaciliteerd en (daarmee) in gereedheid gebracht om aanvragen van bewoners te verwerken en door te geleiden richting de commissie, (2) worden bewoners middels website en folder geïnformeerd over de werkwijze van de commissie, (3) zijn casemanagers aangesteld om de individuele casussen te behandelen en (4) vergadert de commissie structureel over de inhoud van de casussen.

De casemanagers zijn vanaf de binnenkomst van de eerste aanvraag met betrokkenheid en professionele distantie bezig met de behandeling van de aanvragen: gesprekken met bewoners die voor de regeling in aanmerking denken te komen, het organiseren van gesprekken met en analyses door inhoudsdeskundigen en het opstellen van rapportages met een voorstel tot mogelijke oplossingen. Deze rapportages worden structureel door de voltallige commissie besproken en getoetst aan steeds dezelfde criteria. Deze criteria en de exacte werkwijze leest u onder §2.3.

### Onze casemanagers & deskundigen

Dit zijn de mensen die cruciaal zijn in het werk van de Commissie. Zij zijn het die het persoonlijke gesprek aangaan met de mensen die een aanvraag hebben ingediend. Bij elk gezin, echtpaar of andere betrokkenen komen ze thuis om in eerste instantie te luisteren wat er aan de hand is. Om vervolgens de situatie helder en objectief in kaart te brengen, advies te geven, als vast aanspreekpunt te fungeren en waar nodig het proces voor de betrokkenen te coördineren.

Allen zijn professional in de maatschappelijke hulp- of dienstverlening en brengen van daaruit een flinke rugzak aan ervaring mee. Vanuit bestaande organisaties zijn zij gedetacheerd bij de Commissie.



## 2.2 Uitgangspunten

Om per individuele casus steeds een zo objectief en constructief mogelijk besluit te kunnen nemen, hanteert de Commissie de volgende uitgangspunten.

### 1. Passende hulp voor elke specifieke situatie

Geen enkele situatie die bij de Commissie wordt aangemeld is hetzelfde. Hoewel er op elkaar gelijkende vormen van problematiek worden geconstateerd, zit het belangrijke verschil vaak in de nuance en de individuele omstandigheden. De Commissie behandelt elke aanvraag dan ook als een unieke, op zichzelf staande situatie. Steeds vormen heldere, situatie- en contextspecifieke overwegingen de aanzet tot het besluit voor elke individuele situatie. Waarbij de consequenties van dat besluit - ook in breder kader en op langere termijn - in de afweging meespelen.

### 2. Vangnet wanneer overige regelingen niet meer volstaan

De regeling Bijzondere Situaties is bedoeld als uiterste redmiddel voor mensen die ten gevolge van de aardbevingen in een (complexe) problematische situatie terecht zijn gekomen. Voordat een aanvraag door de Commissie in behandeling kan worden genomen, dienen daarom alle voorliggende voorzieningen en mogelijkheden tot ondersteuning (o.a. gemeente, NAM, gezondheidszorg) reeds zijn verkend en onbegaanbaar gebleken. Bij het in behandeling nemen van een aanvraag, is dit dan ook een criterium dat de Commissie hanteert. Zij fungeert daadwerkelijk als vangnet.

### 3. Geen aankoop van woningen door de Commissie

In elke schrijnende situatie wordt gezocht naar de best passende oplossing. In het zoeken naar die oplossingen worden tevens de gevolgen daarvan in een brede maatschappelijke en economische context geplaatst. De Commissie koopt daarom in principe geen woningen op - dit zou de woningmarkt op oneigenlijke wijze verstoren. Wel kan als uiterste redmiddel de NAM (bindend) worden geadviseerd een huis op te kopen. Dit is in 2014 in een klein aantal gevallen aan de orde geweest. De NAM wordt alleen dan gevraagd een woning op te kopen wanneer er geen enkel ander alternatief voorhanden is. De Commissie kijkt of er daarnaast aanvullende middelen nodig zijn. Steeds is het doel een oplossing te vinden waarmee mensen daadwerkelijk weer verder kunnen. Vaak is dat andersoortige hulp dan het opkopen van de woning.

### 4. Particulieren, geen bedrijven

De taakafbakening van de Commissie was bij aanvang helder: bewoners in individuele, particuliere situaties kunnen in aanmerking komen voor hulp vanuit de regeling Bijzondere Situaties. De situaties die bedrijven of bedrijfsonderdelen betreffen, neemt de Commissie dan ook niet in behandeling. Dit punt heeft de Commissie overigens bij de Dialoogtafel aangekaart, waar men heeft aangegeven voornemens te zijn dit op te pakken.

### 5. Proces gaande houden

De Commissie is gestart met de insteek om binnenkomende aanvragen zo daadkrachtig mogelijk te behandelen. Met andere woorden: het proces van behandeling moet steeds gaande gehouden worden richting een passende oplossing. In de context van de complexiteit van de situaties, de zorgvuldigheid van de afwegingen en de coöperatie door derden, slaagt de Commissie er behoorlijk in om die daadkracht te behouden.

### *6. Eigen kracht*

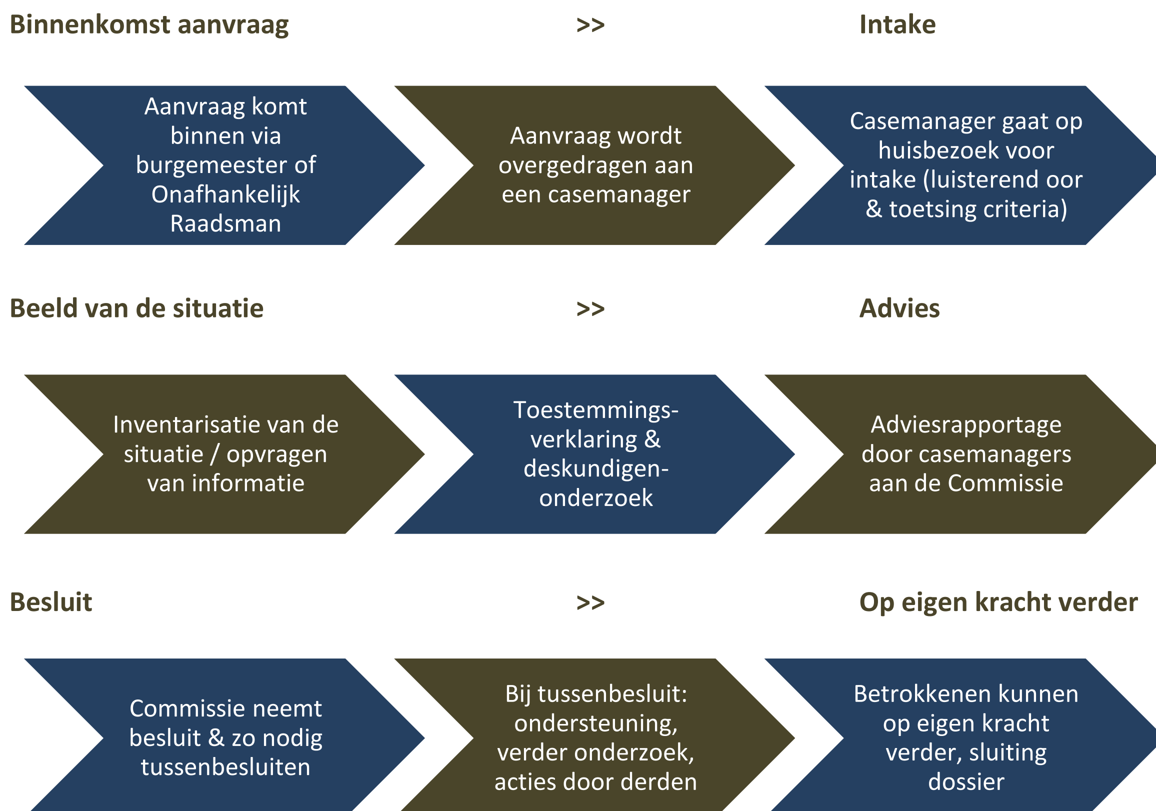
Uitgangspunt van de Commissie is steeds dat mensen die een hulpvraag neerleggen, het zo snel mogelijk weer zonder die hulp kunnen stellen. Geconstateerd wordt dat dit goed werkt: de werkwijze heeft een positieve invloed op de oplossing en op de (mentale) houding van de betrokkenen. Mede daardoor kunnen mensen weer écht op eigen kracht verder.

### *7. Onafhankelijkheid & privacy*

De Commissie werkt veel achter de schermen en niet in de openbaarheid. Dit is een bewuste keuze om de eigen onafhankelijkheid te bewaken en de privacy van de betrokkenen met respect te behandelen.

## 2.3 Werkwijze: proces van behandeling & toekenning

De wijze waarop een aanvraag wordt behandeld, verloopt steeds volgens de procedure zoals navolgend beschreven en weergegeven in het stroomschema. Het inhoudelijke besluit in deze procedure wordt altijd specifiek situatiegebonden vormgegeven, zoals vermeld onder §2.2, punt 1.



***1. Binnenkomst aanvraag***

Een aanvraag komt altijd binnen via de burgemeester of de Onafhankelijk Raadsman. Na binnenkomst wordt de aanvraag toegewezen aan de casemanager die beschikbaar en in die situatie het meest geschikt is.

***2. Intake***

De casemanager bezoekt de aanvrager persoonlijk, biedt een luisterend oor en neemt samen de situatie door (intake).

Tijdens deze intake zijn drie vragen bepalend:
1. Is er aardbevingsschade?
2. Zijn er sociale, medische en /of psychische problemen waarbij de aanvrager hulp nodig heeft?
3. Zijn er financiële problemen?

Wil er sprake zijn van een schrijnende c.q. 'bijzondere' situatie dan moeten deze vragen alle drie met 'ja' beantwoord worden.

***3. Toestemmingsverklaring & deskundigenonderzoek***

Betrokkenen wordt gevraagd verschillende vormen van relevante informatie te verstrekken. Dit kan soms best lastig zijn en bureaucratisch overkomen. Om de situatie echter compleet en objectief in beeld te kunnen brengen en een gefundeerd besluit te kunnen nemen, is deze specifieke informatie noodzakelijk. Om die informatie (zoals financiële stukken of medische dossiers) in te mogen zien, tekent de aanvrager een toestemmingsverklaring. Deze verklaring wordt alleen getekend voor die informatie die in deze specifieke situatie relevant is. In de situaties waar het oordeel van een deskundige nodig is (bijvoorbeeld op financieel, bouwkundig of medisch vlak), wordt een deskundigenonderzoek uitgevoerd.

***4. Advies casemanager aan de Commissie***

Op basis van de uitkomsten van voornoemd onderzoek stelt de casemanager een advies op en komt (bij voorkeur samen met de aanvrager) tot een oplossingsrichting. Uitgangspunt is dat eerst gebruik gemaakt wordt van voorliggende voorzieningen.

De praktijk wijst uit dat problemen van sociale, medische of psychische aard vaak in natura kunnen worden opgelost. Ook de inzet van de casemanager helpt vaak al in belangrijke mate, onder andere doordat die de betrokkene bij de juiste reguliere hulp brengt.
In de situaties dat er sprake is van financiële problemen, betreft het veelal knelpunten gerelateerd aan het eigen woningbezit. In de meeste gevallen wil de aanvrager de woning verkopen. De problemen hebben betrekking op te hoge hypotheken in combinatie met verslechtering van de huizenmarkt en de verstoring van de markt in het aardbevingsgebied.

***5. Besluit / tussenbesluit door de Commissie***

De door de casemanagers behandelde situaties en de daaraan gekoppelde adviezen worden vier- tot zeswekelijks door de Commissie besproken, gewogen en omgezet naar acties die in elk individueel geval het meest effectief dan wel relevant zijn.

Sociale, psychische en/of medische hulp spreken voor zich: dat is individueel helder en kan vaak in natura. De Commissie kan hierover in de meeste gevallen een goed en helder besluit nemen.
De adviezen die betrekking hebben op de financiële problemen zijn vaak ingewikkelder. Daar spelen vele factoren een rol, zoals de individuele geschiedenis, de economische gevolgen in brede zin en precedentwerking.

De insteek van voornoemde werkwijze is steeds het proces gaande te houden richting een passende oplossing. Bevorderlijk daarvoor is de samenwerking met de burgemeesters van de betrokken gemeenten en de Onafhankelijk Raadsman. De 'poortwachtersfunctie' die zij vervullen, draagt bij aan de voortgang van het afhandeling van de situaties door de Commissie.

Niet iedereen is met zijn of haar vraag bij de Commissie aan het goede adres. Omdat de situatie aan de hand van de criteria niet als 'schrijnend' kan worden aangemerkt dan wel omdat ze aanspraak kunnen maken op voorliggende voorzieningen.
Wanneer aanvragers bijvoorbeeld hun huis opnieuw (aardbevingsbestendig) willen laten bouwen en verder geen essentiële problematiek kennen, is dit een zaak voor de gemeente. De Commissie geeft geen bouwvergunningen af en is er primair voor de schrijnende gevallen.
Mensen krijgen daarmee van de Commissie niet altijd de hulp waarop ze hadden gehoopt, wat in eerste instantie soms tot teleurstelling leidt. Met hen wordt altijd besproken wat de juiste en meest effectieve te bewandelen weg kan zijn.

## Tussenbesluiten om alvast verder te kunnen

Met enige regelmaat doen zich situaties voor, waarin de uiteindelijk gewenste oplossing niet op zeer korte termijn kan worden gerealiseerd. De verkoop van een woning bijvoorbeeld. De Commissie hecht eraan dat betrokkenen in die tussentijd wel verder kunnen en neemt daarom soms tussenbesluiten. Voorbeelden daarvan zijn: de inzet van zaakwaarnemers, het inschakelen van deskundigen (op het gebied van bijvoorbeeld financiën of bouwkundige zaken) of het ontzorgen van mensen die hun te koop staande huis reeds hebben verlaten en geen zorg voor het onderhoud kunnen dragen. Deze tussenoplossingen probeert de Commissie zoveel mogelijk op lokaal niveau te organiseren, gefinancierd vanuit de regeling Bijzondere Situaties.
Een ander voorbeeld van een tussenoplossing is het regelen van tijdelijke huisvesting, bijvoorbeeld voor mensen die op medische gronden zo snel mogelijk moeten verhuizen. Op kosten van de Commissie krijgen ze huisvesting elders tot er een definitief besluit is genomen.
Wanneer bewoners in ernstige financiële problemen zijn geraakt, kan een financiële tussentijdse noodoplossing uitkomst bieden. In enkele gevallen kan schuldsanering perspectief bieden.

Tussenbesluiten zijn een essentieel onderdeel van de werkwijze van de Commissie. Ze zorgen ervoor dat betrokkenen tijdelijk worden ontzorgd, zodat de nodige tijd genomen kan worden (maar niet meer dan noodzakelijk) voor het in beeld brengen van de situatie en het zoeken naar de oplossing die het beste past bij deze situatie. Zodat de Commissie daarover op verantwoorde wijze een besluit kan nemen.

# 3. Overzicht aanvragen & vormen van geboden hulp

### 3.1 Cijfermatig overzicht aanvragen & behandeling

Wat betreft de spreiding dan wel concentratie van het aantal ingediende aanvragen in de achterliggende periode, heeft de Commissie daarin geen specifieke hausse geconstateerd maar wel een regelmatige binnenkomst ervan. Verwacht wordt dat deze trend zich in 2015 zal doorzetten.

Onderstaand overzicht laat het aantal aanvragen en de status daarvan zien vanaf 15 april 2014.

| Status | Aantal *(vanaf 15 april 2014)* |
|---|---|
| Binnengekomen | 105 |
| In behandeling | 67 |
| Definitief afgehandeld | 26 |
| In afwachting van verkoop woning (daarna aanvraag evt. terug naar de Commissie) | 5 |
| Voldoet niet aan criteria - doorverwezen / advies | 7 |

Enkele situaties zijn zeer complex van aard. Vaak is er sprake van gecompliceerde schade, een dito schadeproces en een stapeling van medische en financiële problemen. Deze zaken vragen een intensieve inzet van de casemanager en vaak ook van een financieel deskundige.

Op het moment dat er een aanvraag bij de Commissie Bijzondere Situaties binnenkomt en deze voldoet niet aan de gestelde criteria, zet de Commissie het proces van hulpverlening niet voort maar zorgt wel voor (a) een advies dat kan leiden tot vormen van oplossingen en/of (b) een doorverwijzing naar een instantie die mogelijk kan ondersteunen. De Commissie vindt het belangrijk aanvragers - ook al vallen ze niet binnen de regeling Bijzondere Situaties - niet in de kou te laten staan en hen ten minste een stap verder in de juiste richting te helpen.

## Het verhaal van gezin A

Het gezin A (man, vrouw, twee kinderen) heeft een aantal bevingen meegemaakt. In twee van deze situaties is - terwijl ze thuis waren - flinke schade ontstaan. De angst is dermate hoog dat het gezin ten einde raad is en niet langer in het pand wil c.q. kan wonen. Ze hebben een aantal maanden geleden al een ander huis gekocht, maar krijgen hun huidige woning niet verkocht. Hierdoor is financiële problematiek ontstaan, bovenop reeds bestaande geldzorgen. Het gezin raakt steeds verder in de knel.

Via de Onafhankelijk Raadsman komt de situatie van het gezin bij de Commissie. De casemanager brengt het geheel in beeld en adviseert een financiële coach in te zetten. Deze helpt de betrokkenen om de financiën te ordenen, geeft besparingsadviezen en doet hen een aantal regelingen aan de hand waarmee ze hun voordeel kunnen doen. Deze ordening geeft al een belangrijke mate van rust bij de ouders van het gezin. Daarnaast wordt een expert ingezet om het gezin te ondersteunen de eigen woning beter verkoopbaar te maken. Deze combinatie van ondersteuning zorgt ervoor dat ze op eigen kracht weer verder kunnen.

***(dit betreft een fictieve casus, die de realiteit illustreert)***

### 3.2 Vormen van geboden hulp

In het bieden van hulp aan de bewoners die in een schrijnende situatie terecht zijn gekomen, redeneert en beslist de Commissie steeds vanuit het perspectief van de individuen die het betreft: wat is precies het probleem, waarmee zijn de betrokkenen daadwerkelijk geholpen en wat is daar redelijkerwijs voor nodig? Daarbij moet soms creatief en buiten de geijkte paden worden gedacht en gehandeld.

De hulp die wordt geboden, kan financieel van aard zijn maar ligt bijvoorbeeld ook in de bemiddeling bij woningverkoop, taxatie of het regelen van psychische begeleiding. Er wordt uitdrukkelijk géén smartengeld uitgekeerd noch koopt de Commissie huizen op. Wel is in enkele gevallen besloten dat een woning opgekocht moest worden - deze besluiten zijn vervolgens uitgevoerd door de NAM. Daarbij gaat het nadrukkelijk om specifieke individuele gevallen en is er geen deur opengezet naar aankoop van grotere aantallen woningen.

De lijn die de Commissie in principe aanhoudt (tenzij de situatie zodanig is dat hiervan afgeweken dient te worden), is dat betrokkenen op eigen kracht hun woning moeten verkopen, zo nodig met ondersteuning van de Commissie. Vervolgens kunnen ze een beroep doen op de waarderegeling van de NAM, waarna ze - wanneer op dat moment gesproken kan worden van een schrijnende situatie - nog een bijdrage van de Commissie kunnen ontvangen.

Een aantal situaties is opgelost door bemiddeling van de casemanager - door het bieden van een luisterend oor, de situatie in kaart te brengen en te ordenen dan wel door betrokkenen te verwijzen naar bestaande voorzieningen konden zij weer verder.

## Opkopen van woningen?

Het is vaak een punt van gesprek: moeten er nu huizen worden opgekocht of niet? Een teveel aan opgekochte woningen zou de woningmarkt in belangrijke mate (ongewenst) beïnvloeden. In essentie geeft de Commissie de NAM daarom alleen opdracht een huis te kopen, wanneer er geen enkel ander alternatief voorhanden is in een situatie die als zeer schrijnend kan worden aangemerkt. Daarvoor worden de drie criteria gehanteerd zoals beschreven in §2.3.

## Het verhaal van mevrouw B, alleenstaande moeder

Een alleenstaande moeder, woonachtig in een dorp in het aardbevingsgebied, maakt zich ernstige zorgen. Haar huis heeft dusdanige schade dat het niet meer mogelijk is dat haar drie kinderen op de bovenverdieping slapen. Op de benedenverdieping zijn daarom provisorische slaapplekken ingericht. Echter het gevoel van onveiligheid trekt een sterke wissel op de moeder en haar drie kinderen (5, 8 en 11). Slapen gaat slecht, de schoolprestaties van de kinderen blijven achter en angst en spanning overheersen binnen het gezin. Daar komt bij dat één van de kinderen kampt met gediagnosticeerde gedragsproblematiek. Met haar nabestaande uitkering (ANW) lukt het de moeder niet om een woning elders te bekostigen.
De situatie van dit gezin komt via de burgemeester binnen bij de Commissie. Na een inventarisatie door de casemanager en een onderzoek door een deskundige, is de Commissie van mening dat het niet verantwoord is de situatie op deze manier te laten voortbestaan. De druk op het gezin is dermate groot dat er snel hulp nodig is. Op korte termijn wordt daarom tijdelijke huisvesting elders geregeld in de buurt van een geschikte school voor de kinderen, op kosten van de Commissie.
De woning wordt uiteindelijk verkocht tegen een lagere vraagprijs. Daarop maakt mevrouw aanspraak op de waarderegeling van de NAM. Op dat moment wordt de financiële situatie van het gezin opnieuw beoordeeld door de Commissie. Deze is volgens de drie criteria nog steeds als schrijnend aan te merken, zodat de Commissie hen verhuiskosten toekent en een financiële bijdrage. De hoogte van deze bijdrage is dusdanig dat de moeder en haar kinderen op eigen kracht weer verder kunnen.
***(dit betreft een fictieve casus, die de realiteit illustreert)***

In het volgende schema vindt u voorbeelden van vormen van hulp die door de Commissie worden geboden. Deze impressie is niet uitputtend - omdat elke situatie weer net een andere oplossing vraagt, worden vele verschillende vormen van hulp ingezet.

| | |
|---|---|
| ***Financiële vergoedingen*** | Deze vergoedingen zijn bestemd voor o.a. verkoopbevordering, verhuiskosten, compensatie na verkoop van de woning beneden een acceptabele prijs i.r.t. de individuele omstandigheid. |
| ***Hulp in natura*** | Dit betreft vormen van hulp zoals hulp bij de verkoop van de woning, afbouw woning, hulp bij onderhoud van woning/tuin die te koop staan en maatschappelijke ondersteuning voor gezinsleden, support van deskundigen. Mensen worden daarnaast, indien relevant, geholpen bij de doorverwijzing naar voorliggende regelingen. |
| ***Bemiddeling*** | Deze bemiddeling betreft onder andere situaties waarin er een complex is ontstaan van verschillende betrokken instanties rondom verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid, waarbij de betrokken bewoners 'tussen wal en schip' dreigen te raken. Tevens zet de Commissie haar positie in wanneer de inzet van een instantie bij kan dragen aan de oplossing voor betrokkenen. |
| ***Bindende adviezen aan de NAM*** | De Commissie heeft de NAM tweemaal bindend geadviseerd een woning op te kopen. Daarnaast is de NAM verzocht onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheid om een woning op de lijst van 'koop of sloop' te plaatsen. |

## Het verhaal van echtpaar C

De heer (66) en mevrouw (63) C wonen sinds een aantal jaren in het aardbevingsgebied. Beide hebben hun wortels echter niet in het Groningse liggen. Het huis dat ze kochten op de top van de woningmarkt, vertoont inmiddels flinke schade als gevolg van de aardbevingen. Er zijn stutten aangebracht aan de zijkant van de woning. Mevrouw lijdt psychisch in ernstige mate onder het onveilige gevoel dat de aardbevingen met zich meebrengt. Graag willen ze terug naar het midden van het land, waar ze oorspronkelijk vandaan komen. Het lukt hen echter niet om de woning op eigen kracht te verkopen. Een verlaging van de vraagprijs is geen optie, aangezien hun huis 'onder water staat' en ze niet over financiële reserves beschikken. Kortom: ze bevinden zich ook financieel in een moeilijke positie.

Via de burgemeester van hun gemeente leggen ze hun situatie voor aan de Commissie Bijzondere Situaties. Karin, hun casemanager, gaat met hen om tafel. Ze hoort hun verhaal aan, stelt de nodige vragen en gaat samen met hen op zoek naar de best mogelijke oplossingen. Die komen er: de verkoop wordt bevorderd middels advies van een makelaar, ondersteuning bij het bepalen van een marktconforme prijs en doelgerichte promotie. Met succes: de woning wordt verkocht en het echtpaar kan aanspraak maken op de waarderegeling van de NAM. Daarmee is het probleem van het 'onder water staan' van de woning ondervangen. Om de verhuizing naar hun nieuwe woning in Utrecht mogelijk te maken, kent de Commissie het echtpaar een verhuiskostenvergoeding toe. Samen kunnen ze op deze manier een nieuwe start maken op een nieuwe plek.
***(dit betreft een fictieve casus, die de realiteit illustreert)***

# 4. Bevindingen

**Beleving bij de bewoners & leefbaarheid gebied**
Bewoners in het gaswinningsgebied maken zich veel zorgen over de aardbevingen. Er is bij velen een basaal gevoel van onveiligheid zicht- en merkbaar. Ze voelen zich niet meer veilig in hun eigen huis, ze ervaren psychische problemen als gevolg van de aardbevingen, willen in verband met hun leeftijd andere woonruimte zoeken, hebben financiële problemen met verschillende oorzaken en/of zijn vastgelopen in de procedures van de NAM.

In beperkte mate echter willen mensen daadwerkelijk weg uit het gebied. Het merendeel wil er blijven wonen, zo blijkt uit de gesprekken die zij voeren met de casemanagers. Daarom is het des te belangrijker - in de optiek van de Commissie - om constructief te werken aan de leefbaarheid van het gebied. Essentieel daarin is om dit samen met de bewoners op te pakken, om een gevoel van 'we zijn aan het bouwen' te creëren.

**Onroerend goed vaak hoofdprobleem**
Veel situaties die bij de Commissie terecht komen, hebben betrekking op de verkoop van de eigen woning. Het onroerend goed blijkt vaak één van de grootste problemen. Woningen zijn niet of moeilijk verkoopbaar - dit wordt door velen ervaren als een 'steen om de nek'. Deze problematiek is overigens niet alleen aardbevingsgerelateerd. Ook krimp, werkloosheid, recessie en de *huizenbubble* hebben hier in negatieve zin invloed op. De Commissie heeft advies uitgebracht aan de Dialoogtafel hoe deze problematiek mogelijk kan worden aangepakt.

**Bouwkundig versterken**
In alle situaties die bij de Commissie in behandeling zijn / waren, is sprake van schade aan de woning als gevolg van de aardbevingen. Uit de bezoeken aan de betrokkenen kan geconcludeerd worden dat repareren van deze schade of cosmetische oplossingen niet voldoende zijn. De basis van de woningen moet echt bouwkundig worden versterkt.

**Uitvoering regelingen & besluiten**
Veel mensen die aanspraak willen maken op de regeling Bijzondere Situaties, zijn eerder vastgelopen in het vaak langdurige en complexe traject van regelingen en besluiten bij diverse instanties. Belangrijk is dat regelingen en besluiten in dit voortraject goed en tijdig worden uitgevoerd, zeker bij deze doelgroep. Dit kan in veel situaties schadereducerend werken (in immateriële zin). Ook reflecteert de Commissie in dezen op zichzelf en zet zich voortdurend in om het proces van afhandeling naar een passende oplossing gaande te houden.

**Verwachtingen t.a.v. de Commissie Bijzondere Situaties**
De Commissie merkt dat de verwachtingen ten aanzien van de hulp die zij kan bieden, soms hoog gespannen zijn. De verwachting bijvoorbeeld dat de eigen woning wordt opgekocht. Bij aanvang wordt de werkwijze van de Commissie uiteengezet en het doel om per situatie te bekijken welke hulp mensen écht nodig hebben.
Door de moeilijke situatie waarin mensen verkeren, is merkbaar dat de Commissie als een laatste redmiddel wordt gezien. Wanneer de hulp dan een andere vorm heeft dan in eerste instantie verwacht, kan dit soms tot - begrijpelijke - teleurstelling leiden. In persoonlijk contact wordt dit vervolgens besproken en worden de verwachtingen zoveel mogelijk in onderlinge overeenstemming bijgesteld.

## Afstemming, verbeterpunten & aandacht

Wie een persoonlijke toelichting wil geven aan de Commissie voordat die tot een besluit overgaat of wie na het besluit van de Commissie graag een persoonlijke toelichting wil ontvangen, kan gebruik maken van de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek met een vertegenwoordiging van de Commissie. Een zogenaamde 'hoorzitting' met een commissielid en de secretaris van de Commissie. Tot nu toe is hier in zes gevallen gebruik van gemaakt. Door de toelichting van de Commissie op haar werkwijze en op haar beoordeling van de situatie van betrokkenen, hebben deze gesprekken een positieve uitwerking op de verwachtingen en de acceptatie van de aanvragers.

De casemanagers vragen namens de Commissie steeds om een reactie van de aanvragers op de behandeling van hun aanvraag. Daaruit komen natuurlijk verbeterpunten naar boven die de casemanagers gebruiken. Maar uiteindelijk is de reactie van betrokkenen vooral samen te vatten als: 'Eindelijk iemand die naar mij luistert'.